



**Rectorat**

**Division  
des examens  
et concours**

2.03

Dossier suivi par  
Mlle LUCCHINI Solange  
Téléphone :  
04 42 91 72 01  
Fax :  
04 42 38 73 45  
Mél.  
Solange . lucchini  
@ac-aix-marseille.fr

Place Lucien Paye  
13621 Aix-en-Provence  
cedex 1

**Le recteur de l'académie d'Aix-Marseille**

**à**

- Mesdames et Messieurs les Recteurs d'Académie
- Division des Examens et Concours**
- Monsieur le Directeur du SIEC d'Ile de France
- Monsieur le Directeur du CNED

Aix-en-Provence, le 6 novembre 2007

**Objet :** BTS Management des Unités Commerciales - Session 2008

**Référence :** Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié par les décrets n° 96-195 du 8 mars 1996  
et n° 96-778 du 4 septembre 1996.

Arrêté du 30 juillet 2003 portant création du BTS MUC.

Arrêté du 3 janvier 2006 modifiant l'arrêté du 30 juillet 2003.

Arrêté du 28 février 2007 modifiant l'arrêté du 30 juillet 2003.

**CIRCULAIRE NATIONALE DU  
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**

L'académie d'Aix - Marseille a été chargée par le Directeur général de l'enseignement supérieur de définir les modalités générales d'organisation du B.T.S. Management des Unités Commerciales pour la session 2008.

Les informations contenues dans cette circulaire et les 23 annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

## **I - Organisation et déroulement de l'examen**

### **1 - Dates des épreuves :**

Les épreuves écrites et orales de la session 2008 du B.T.S. Management des Unités Commerciales se dérouleront selon le calendrier joint en *annexe 1*.

### **2 - Regroupements inter académiques :**

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés en *annexe 2*.

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assureront la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique, les académies d'origine étant chargées de l'inscription et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais sera assuré par l'académie pilote qui adresse les convocations, selon le principe " qui convoque, paie " (sauf pour les académies de Guadeloupe, Guyane, Martinique ainsi que Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie).

### **3 - Modèle de livret scolaire :**

Le modèle de livret scolaire et les consignes relatives à sa présentation sont fournis en *annexe 3*. Il vous appartient de le faire reproduire pour diffusion auprès des établissements de votre académie et, éventuellement, des académies rattachées.

### **4 - Déroulement des corrections :**

Le modèle de copie EN en vigueur sera impérativement utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves. En cas de regroupement inter académique, les académies pilotes se mettront en rapport avec les académies qui leur sont rattachées pour fixer les modalités d'anonymat et d'acheminement des copies.

Pour chaque épreuve, une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée de correction dans chaque centre de correction. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

### **5 - Organisation des épreuves orales :**

#### **5.1 L'organisation des épreuves orales sous la forme ponctuelle :**

En aucune façon un examinateur (enseignant ou professionnel) ne peut interroger ses propres étudiants ou stagiaires. Il conviendra donc, le cas échéant, d'établir une permutation des interrogateurs entre les sections d'une même académie ou du même regroupement académique.

Il est souhaitable d'éviter que les candidats d'un même établissement soient interrogés les uns à la suite des autres par un même examinateur ou une même commission.

Au minimum, une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

#### **5.2 L'organisation des épreuves orales en contrôle en cours de formation (CCF) :**

L'organisation de l'épreuve E5 - Analyse et conduite de la relation commerciale (ACRC) en CCF est définie dans le paragraphe 2.2.3.

L'organisation de l'épreuve E6 - Projet de développement de l'unité commerciale (PDUC) en CCF, est décrite dans le paragraphe 3.2.3.

### **6 - Jury de délibération :**

Le jury de délibération, désigné par chaque Recteur concerné, sera composé conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n° 95-665 du 09 mai 1995.

## II - Organisation et déroulement des épreuves professionnelles

### 1. **Epreuve 4 : Management et gestion de l'unité commerciale - Écrit 5h - Coefficient 4 :**

Il s'agit de mettre le candidat en situation d'analyse et de résolution de problèmes de management et de gestion, dans le cadre d'une unité commerciale dont il serait le responsable.  
L'épreuve prend appui sur l'étude d'une situation réelle de management d'une équipe commerciale et de gestion d'une unité commerciale. Elle pose des problèmes professionnels accompagnés de documents destinés :

- à situer le contexte commercial des problèmes posés,
- à présenter les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

Cette épreuve se passe exclusivement sous la forme ponctuelle.

#### 1.1 - Organisation de l'épreuve :

La correction de chaque copie est assurée par un professeur assurant l'enseignement de *Management et gestion des unités commerciales*.

Après consultation des IA-IPR concernés, il sera fait appel pour la correction de l'épreuve de *Management et gestion des unités commerciales*, aux enseignants assurant l'enseignement de cette matière en S.T.S. *Management des Unités Commerciales*, dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

#### 1.2 - Evaluation et notation :

Une commission nationale de barème concernant l'épreuve de *Management et gestion des unités commerciales* se réunira à une date fixée ultérieurement dans un établissement de l'académie d'Aix - Marseille.

Chaque académie (pilote ou autonome) convoquera à cette commission un professeur, après consultation des IA-IPR concernés, selon le principe « qui convoque paie ». Le professeur désigné sera chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Chaque rectorat communiquera le nom et les coordonnées, y compris l'adresse électronique, du professeur désigné au Rectorat d'Aix - Marseille, DIEC 2.03 à l'attention de Mme ANSELMO, Place Lucien Paye 13621 AIX CEDEX 1. (Mail : [sandra.anselmo@ac-aix-marseille.fr](mailto:sandra.anselmo@ac-aix-marseille.fr))

### 2. **Epreuve 5 : Analyse et conduite de la relation commerciale (ACRC) :**

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat, dans le cadre de ses stages de première année, à prendre en responsabilité des activités courantes dans une unité commerciale (voir *annexe 13 "Le stage en unité commerciale"*) ainsi que les connaissances mobilisées à cette occasion.

#### 2.1 - Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coefficient 4 :

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel produit par le candidat. Ce dossier est déposé par le candidat auprès du centre d'examen à une date fixée par le Recteur.

Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Le dossier d'ACRC doit être déposé au centre d'examen, avant la date limite fixée par le Recteur de l'académie, environ 15 jours avant le début de l'épreuve d'ACRC (voir *annexe 1 "Calendrier des épreuves"*).

Tout candidat n'ayant pas déposé de dossier dans les délais prévus auprès du centre d'examen ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

##### 2.1.1 - Vérification des conditions de validité :

Les points de contrôle du dossier sont les suivants :

##### \* Pour les candidats scolaires:

##### La structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Périodes d'immersion totale en entreprise*. Voir *annexe 4 "Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires"*.

##### La durée du stage de première année:

- 10 demi-journées au minimum et 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;
- 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*.

Voir *annexe 4 "Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires"*.

Attention: le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines. Voir **annexe 19** "Attestation de cumul pour les candidats scolaires".

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir **annexe 5** "Attestation de conformité du dossier d'ACRC".

4 **Pour les candidats se présentant au titre de l'alternance ou de l'expérience professionnelle:**

La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier: voir **annexe 23** "Attestation de réalisation de contrat".

Attention: le candidat devra produire autant d'"Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir **annexe 5** "Attestation de conformité du dossier d'ACRC".

Pour effectuer ces contrôles, une commission est désignée par chaque Rectorat.

Elle dispose d'une "Liste de contrôle ACRC" (**annexe 6**) rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail.

Cette liste de contrôle est visée par la commission.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre d'examen au plus tard le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

### 2.1.2 - La partie du dossier support de l'épreuve :

Le candidat doit produire un dossier descriptif de son activité et des diverses missions qu'il a réalisées au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle, dans le cadre de sa "prise en responsabilité des activités courantes" d'une unité commerciale.

**IMPORTANT :**

Le dossier est personnel au candidat. Les missions et activités sont individuelles et authentifiées par le tuteur et le formateur du candidat. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.

Le dossier support de l'épreuve fourni par le candidat au jury est structuré en quatre grandes parties :

- un descriptif de l'unité commerciale dans son contexte géographique, organisationnel et commercial (3 pages maximum);
- un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale (2 pages maximum);
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle* (**annexe 7**) ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan* (**annexe 9**) que de missions ;
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale* (**annexe 8**) ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan* (**annexe 9**) que de missions.

Les annexes 7, 8, 9, 13 ("Le stage en unité commerciale") et 14 ("Conseil aux candidats de l'épreuve d'ACRC relevant de la forme ponctuelle") devront être diffusées par les rectorats aux établissements de formation qui les transmettront eux-mêmes à leurs candidats relevant de la forme ponctuelle. Les candidats isolés doivent également être destinataires de ces cinq annexes.

Outre ce dossier, fourni au centre d'examen avant les épreuves, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation. Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

### 2.1.3 - L'organisation des interrogations :

#### A - Situations problèmes (sujets):

Les sujets d'ACRC (ou situations problèmes), sur lesquels composent les candidats, comportent trois parties dont un mini cas en partie 2.

Les parties 2 des sujets d'ACRC sont élaborées par l'Académie d'Aix-Marseille et mises à disposition de chaque académie.

Chaque académie est ensuite chargée de la constitution d'une commission de choix de sujets permettant la construction d'un nombre de sujets complets correspondant à ses besoins spécifiques. Chaque sujet est prévu pour une demi-journée.

### **B - Commissions d'interrogation :**

Les commissions d'interrogation sont composées de deux membres:

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Gestion de la relation commerciale*, *Management et gestion des unités commerciales* ou *Développement des unités commerciales*. Ces formateurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ;
- un professionnel issu d'une unité commerciale et compétent pour une interrogation à ce niveau de formation. Ce professionnel ne doit en aucun cas avoir participé à la formation des candidats qu'il interroge.

En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci est remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus et autant que possible n'ayant pas eu le candidat en formation.

Les IA-IPR concernés sont consultés pour constituer ces commissions d'interrogation.

### **C - Les conditions matérielles de déroulement des interrogations :**

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Au minimum, une réunion d'entente est organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après les épreuves.

Le centre d'examen prévoit une salle d'attente et une loge de préparation :

■ La salle d'attente accueille l'ensemble des candidats d'une demi-journée, (après l'appel fait à 8h et à 14h). Les candidats restent dans la salle d'attente jusqu'au moment d'entrer en loge de préparation. Les candidats n'ont pas la possibilité de quitter la salle d'attente après l'appel.

■ La loge de préparation permet aux candidats de préparer le sujet prévu. On veillera à organiser la loge de façon que les candidats ne puissent communiquer entre eux ou avec l'extérieur (interdiction de téléphones portables et de tout moyen de communication à distance).

La salle d'attente et la loge de préparation sont chacune sous la responsabilité d'un surveillant.

Les commissions d'interrogation sont convoquées :

- le matin à 8h, avec lecture des dossiers de 8h à 9h,
- l'après-midi à 13h30, avec lecture des dossiers de 13h30 à 14h30.

Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent trois candidats par demi-journée.

Dans cette hypothèse, les ordres de passage par demi-journée sont organisés comme suit :

Candidat	Matin			Après midi		
	Appel	Loge	Interrogation	Appel	Loge	Interrogation
Candidat 1	8h00	8h15	9h00	13h30	13h45	14h30
Candidat 2	8h00	9h15	10h00	13h30	14h45	15h30
Candidat 3	8h00	10h15	11h00	13h30	15h45	16h30

Les dossiers sont conservés après interrogation au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

### **D - Déroulement de l'épreuve orale :**

Il s'agit d'une épreuve orale de 45 minutes avec une préparation de 45 minutes.

Le déroulement de l'épreuve est le suivant :

**Première partie de l'interrogation : Expérience en unité commerciale - 30 minutes au maximum :**

➤ 10 minutes au maximum pour la présentation par le candidat :

- ♦ du contexte géographique, organisationnel et commercial et de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé;
- ♦ du système d'information commerciale de cette unité commerciale ;

➤ le reste du temps est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités, les missions, l'utilisation du SIC ainsi que les connaissances mobilisées.

**Deuxième partie de l'interrogation : Analyse et résolution d'une situation problème - 15 minutes au maximum :**

L'exposé du candidat est suivi d'un échange avec la commission d'interrogation.

Une fiche « *Conseils aux candidats pour l'épreuve d'ACRC relevant de la forme ponctuelle* » figure en **annexe 14** de cette circulaire. Elle a vocation à être envoyée à tous les candidats relevant de la forme ponctuelle.

#### **E - Evaluation et notation :**

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la « *Grille d'évaluation d'ACRC* » fournie en **annexe 12**. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.

Pour les candidats n'ayant pu se présenter à l'épreuve pour cause de dossier incomplet, la mention « **Non validé** » est portée sur la grille d'évaluation à la place de la note.

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. La commission doit faire abstraction de cette suspicion et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'évaluation. Elle doit signaler ses soupçons au chef de centre sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné de pièces justificatives. Le cas est ensuite traité par les autorités académiques compétentes.

#### **2.2 - Contrôle en Cours de Formation (CCF) - Oral - Coefficient 4 :**

Cette modalité de certification (voir **annexe 16** « *Dispositions générales du CCF pour les BTS tertiaires* ») concerne les candidats :

- ♦ de la voie scolaire en formation dans un établissement public ou privé sous contrat,
- ♦ apprentis en CFA ou section d'apprentissage habilité,
- ♦ stagiaires de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Elle consiste en une situation d'évaluation unique dont les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle.

##### **2.2.1 - Vérification des conditions de validité :**

Le contrôle de l'ensemble des conditions de validité des dossiers des candidats relève de la responsabilité des établissements de formation concernés.

Les établissements disposent d'une *Liste de contrôle ACRC (annexe 6)* rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail.

**Les points de contrôle du dossier sont les suivants:**

##### **✦ Pour les candidats scolaires:**

###### La structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Périodes d'immersion totale en entreprise*. Voir **annexe 4** « *Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires* ».

###### La durée du stage de première année:

▪ 10 demi-journées au minimum et 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;

▪ 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*.

Voir **annexe 4** « *Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires* »..

Attention: le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines. Voir **annexe 19** « *Attestation de cumul pour les candidats scolaires* »..

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir **annexe 5** « *Attestation de conformité du dossier d'ACRC* »..

##### **✦ Pour les candidats se présentant au titre de l'alternance ou de l'expérience professionnelle:**

La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier: voir **annexe 23** « *Attestation de réalisation de contrat* ».

Attention: le candidat devra produire autant d'« Attestations de réalisation de contrat » que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir **annexe 5** « *Attestation de conformité du dossier d'ACRC* ».

Une fiche « *Conseils aux candidats pour l'épreuve d'ACRC relevant de la forme ponctuelle* » figure en *annexe 14* de cette circulaire. Elle a vocation à être envoyée à tous les candidats relevant de la forme ponctuelle.

#### **E - Evaluation et notation :**

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la « *Grille d'évaluation d'ACRC* » fournie en *annexe 12*. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.

Pour les candidats n'ayant pu se présenter à l'épreuve pour cause de dossier incomplet, la mention « **Non validé** » est portée sur la grille d'évaluation à la place de la note.

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. La commission doit faire abstraction de cette suspicion et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'évaluation. Elle doit signaler ses soupçons au chef de centre sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné de pièces justificatives. Le cas est ensuite traité par les autorités académiques compétentes.

#### **2.2 - Contrôle en Cours de Formation (CCF) - Oral - Coefficient 4 :**

Cette modalité de certification (voir *annexe 16* « *Dispositions générales du CCF pour les BTS tertiaires* ») concerne les candidats :

- ♦ de la voie scolaire en formation dans un établissement public ou privé sous contrat,
- ♦ apprentis en CFA ou section d'apprentissage habilitée,
- ♦ stagiaires de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Elle consiste en une situation d'évaluation unique dont les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle.

##### **2.2.1 - Vérification des conditions de validité :**

Le contrôle de l'ensemble des conditions de validité des dossiers des candidats relève de la responsabilité des établissements de formation concernés.

Les établissements disposent d'une *Liste de contrôle ACRC (annexe 6)* rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail.

**Les points de contrôle du dossier sont les suivants:**

##### **✦ Pour les candidats scolaires:**

###### La structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Périodes d'immersion totale en entreprise*. Voir *annexe 4* « *Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires* ».

###### La durée du stage de première année:

- 10 demi-journées au minimum et 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;
- 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*.

Voir *annexe 4* « *Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires* »..

Attention: le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines. Voir *annexe 19* « *Attestation de cumul pour les candidats scolaires* »..

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 5* « *Attestation de conformité du dossier d'ACRC* »..

##### **✦ Pour les candidats se présentant au titre de l'alternance ou de l'expérience professionnelle:**

La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier: voir *annexe 23* « *Attestation de réalisation de contrat* ».

Attention: le candidat devra produire autant d'« *Attestations de réalisation de contrat* » que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 5* « *Attestation de conformité du dossier d'ACRC* ».

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve.

### 2.2.2 - Le dossier :

La situation d'évaluation repose sur un dossier élaboré par le candidat relatif à son expérience en entreprise.

#### **IMPORTANT :**

**Le dossier est personnel au candidat. Les missions et activités sont individuelles et authentifiées par le tuteur et le formateur du candidat. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.**

Le dossier fourni par le candidat au jury est structuré en trois parties :

- un descriptif de l'unité commerciale et de son système d'information commerciale (cinq pages au maximum) ;
- un *Récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre (**annexe 10**);
- un *Récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre (**annexe 11**).

Les annexes 10, 11, 13 ("Le stage en unité commerciale") et 15 ("Conseil aux candidats de l'épreuve d'ACRC relevant du Contrôle en Cours de Formation") devront être diffusées par les rectorats aux établissements de formation qui les transmettront eux-mêmes à leurs candidats relevant du CCF.

En dehors de ce dossier fourni à la commission d'interrogation, avant les épreuves à une période fixée par l'établissement de formation, le candidat apporte le jour de l'évaluation tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation. Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

### 2.2.3 - L'organisation du contrôle en cours de formation:

Le contrôle en cours de formation pour l'épreuve d'ACRC repose sur une situation d'évaluation unique qui comporte la résolution d'une situation problème.

#### **A - Situation problème :**

La situation problème est construite de façon identique à celle décrite pour la forme ponctuelle de l'épreuve et ses exigences sont semblables.

La situation problème est arrêtée en fonction du dossier du candidat. Elle consiste en une transposition des activités réalisées par le candidat dans un autre contexte ou à un élargissement à d'autres activités dans le même contexte.

La construction des situations problèmes relève des équipes pédagogiques.

Le contrôle de la qualité des situations problèmes est du ressort de l'IA-IPR président de jury. Ce contrôle est effectué a posteriori par la commission académique de suivi du CCF, émanation du jury final.

#### **B - Commissions d'interrogation :**

Les commissions d'interrogation sont composées de deux interrogateurs :

- un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation dans la discipline d'enseignement *Gestion de la relation commerciale* ;
- un responsable d'unité commerciale, désigné par l'établissement. En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci sera remplacé par un formateur de l'établissement ayant en charge les enseignements *Management et gestion des unités commerciales* ou de *Développement des unités commerciales*.

#### **C - Déroulement du contrôle en cours de formation :**

##### **Période d'évaluation :**

Les périodes d'évaluation sont fixées par chaque établissement à partir du 8 novembre 2007 (28 avril 2008 pour la Nouvelle Calédonie).

Les évaluations d'un ou plusieurs des étudiants sont étalées dans la période préalablement fixée. Lorsque leur(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement dans cette période.

En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.



#### Situation d'évaluation :

Le candidat dispose d'un temps de préparation d'une durée de 45 minutes pour la situation problème.

La situation d'évaluation se déroule en deux parties :

- une présentation par le candidat de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé, du système d'information commerciale de cette unité suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités, les missions, l'utilisation du SIC ainsi que les connaissances mobilisées. La durée totale de cette partie est de 30 minutes au maximum;
- un exposé suivi d'un entretien à partir de la situation problème. La durée totale de cette partie est de 15 minutes maximum.

La durée totale de l'évaluation ne peut excéder 45 minutes.

#### **D - Evaluation et notation :**

##### Evaluation des candidats

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la "Grille d'évaluation d'ACRC" fournie en **annexe 12**. **Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.**

La commission d'interrogation met à disposition du jury final, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note et une grille d'évaluation (**annexe 12**) du candidat. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, elle ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

##### Notation des candidats :

L'harmonisation académique des notes des établissements soumis au CCF pour l'épreuve d'ACRC, est organisée sous la responsabilité de l'IA-IPR président de jury. Ce dernier s'appuie sur les travaux préparatoires de la commission académique de suivi du CCF, émanation du jury final, qui prend connaissance des notes proposées et peut consulter tous les documents utilisés pour l'évaluation (dossier, grille, situation problème, documents de suivi ...) Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

### **3- Epreuve 6 : Projet de développement d'une unité commerciale :**

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions commerciales ayant une incidence directe sur le développement d'une unité commerciale (voir **annexe 13** "Le stage en unité commerciale") en appréciant les conséquences de tous ordres qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités.

Elle s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale, construit dans le cadre des missions et du stage de deuxième année, en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait souvent partie.

#### **3.1 - Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coeff. 4 :**

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel produit par le candidat. Ce dossier est déposé par le candidat auprès du centre d'examen à une date fixée par le Recteur.

Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Le dossier de PDUC doit être déposé au centre d'examen, avant la date limite fixée par le Recteur de l'académie, environ 15 jours avant le début de l'épreuve de PDUC (voir **annexe 1** "Calendrier des épreuves").

Tout candidat n'ayant pas déposé de dossier dans les délais prévus auprès du centre d'examen ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

##### **3.1.1 - Vérification des conditions de validité :**

Ces conditions sont définies par l'arrêté de création du diplôme. La partie concernée du dossier de PDUC nécessite une série de contrôles qui, s'ils n'étaient pas mis en œuvre, pourraient dénaturer les interrogations et empêcher l'évaluation.

**Les points de contrôle du dossier sont les suivants:**

✚ **Pour les candidats scolaires:**

**La responsabilité du projet :**

Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'« *Attestation de conformité du dossier de PDUC* » (**annexe 17**) doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

**La structure du stage:**

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Période d'immersion totale en entreprise*

Voir **annexe 18** « *Certificat de stage PDUC pour les candidats scolaires* ».

**La durée du stage de deuxième année :**

- 10 demi-journées au minimum ou 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;

- 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*

Voir **annexe 18** « *Certificat de stage PDUC pour les candidats scolaires* ».

**La conformité du contenu du dossier** au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur

Voir **annexe 17** « *Attestation de conformité du dossier de PDUC* ».

**Le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année** est de 12 à 14 semaines

Voir **annexe 19** « *Attestation de cumul pour les candidats scolaires* ».

✚ **Pour les candidats relevant de l'alternance ou de l'expérience professionnelle**

**La responsabilité du projet :**

Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'« *Attestation de conformité du dossier de PDUC* » (**annexe 17**) doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

**La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier :** voir **annexe 23** « *Attestation de réalisation de contrat* ».

**Attention :** le candidat devra produire autant d'« *Attestations de réalisation de contrat* » que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

**La conformité du contenu du dossier** au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur

Voir **annexe 17** « *Attestation de conformité du dossier de PDUC* ».

Pour effectuer ces contrôles, une commission est désignée par chaque Rectorat. Elle dispose d'une « *Liste de contrôle PDUC* » (**annexe 20**) rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail. Cette liste de contrôle est visée par la commission.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre d'examen au plus tard le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

**3.1.2 - La partie du dossier support de l'épreuve :**

Le candidat doit produire un dossier d'étude sur le projet de développement de l'unité commerciale. C'est au travers d'un diagnostic commercial de son unité commerciale d'accueil que le candidat doit faire émerger un projet qu'il présentera au titre de cette épreuve.

Le projet présenté par le candidat peut avoir ou non été mis en œuvre.

**IMPORTANT : Le dossier est personnel au candidat. Le projet est individuel et authentifié par le tuteur et le formateur du candidat. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.**

Le projet peut avoir été mené, pour tout ou partie, par plusieurs candidats collectivement (3 au maximum) mais en ce cas devront apparaître clairement dans le dossier et dans l'**annexe 17** :

- le nom des autres candidats impliqués dans le projet ;
- la part spécifique de travail de chacun des candidats ;
- la justification du traitement collectif du projet.

Le dossier support de l'épreuve (10 pages maximum) fourni par le candidat doit comporter :

- ♦ Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale ;
- ♦ Un diagnostic partiel de l'unité commerciale ;
- ♦ Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée ;
- ♦ Une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation ;
- ♦ Des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Outre ce dossier fourni au jury avant les épreuves, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation. Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

### 3.1.3 - L'organisation des interrogations :

#### A - Commissions d'interrogation

Les commissions d'interrogation sont composées de deux membres :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Développement des unités commerciales*, *Gestion de la relation commerciale* ou *Management et gestion des unités commerciales*. Ces formateurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ;
- un professionnel issu d'unité commerciale et compétent pour une interrogation à ce niveau de formation. Ce professionnel ne doit en aucun cas avoir participé à la formation des candidats qu'il interroge.

En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci est remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

Les IA-IPR concernés sont consultés pour constituer ces commissions d'interrogation.

#### B - les conditions matérielles de déroulement des interrogations :

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Au minimum, une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après les épreuves.

Les commissions d'interrogation sont convoquées :

- le matin à 8h, avec lecture des dossiers de 8h à 9h ;
- l'après-midi à 13h30, avec lecture des dossiers de 13h30 à 14h30.

Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent trois candidats par demi-journées.

Les dossiers sont conservés après interrogation au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

Les annexes 13 ("Le stage en unité commerciale") et 21 ("Conseils aux candidats pour l'épreuve de PDUC") devront être diffusées par les rectorats aux établissements de formation qui les transmettront eux-mêmes à leurs candidats. Les candidats isolés doivent également être destinataires de ces deux annexes.

#### C - Déroulement de l'épreuve orale :

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 40 minutes.

Le déroulement de l'épreuve est le suivant :

- Pendant 15 minutes au maximum, le candidat présente son projet de développement d'une unité commerciale ;
- Le reste du temps, la durée totale de l'épreuve ne pouvant excéder 40 minutes, est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien portera sur l'exposé du candidat, le projet présenté et les connaissances mobilisées.

#### D - Evaluation et notation :

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la "Grille d'évaluation de PDUC" fournie en **annexe 22**. **Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.**

Pour les candidats n'ayant pu se présenter à l'épreuve pour cause de dossier incomplet, la mention "Non validé" est portée sur la grille d'évaluation à la place de la note.

**ATTENTION** : la mention "Non Validé" à une épreuve entraîne l'élimination à l'examen quelque soit le nombre de points obtenu.

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve.

La commission doit faire abstraction de cette suspicion et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'évaluation. Elle doit signaler ses soupçons au chef de centre sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné de pièces justificatives. Le cas est ensuite traité par les autorités académiques compétentes.

### **3.2. - Contrôle en cours de formation - Oral - Coefficient 4**

Cette modalité de certification concerne les candidats en formation dans les GRETA habilités ayant opté pour la forme étendue du CCF.

#### **3.2.1 - Vérification des conditions de validité :**

L'ensemble des conditions de validité des dossiers des candidats relève de la responsabilité des GRETA habilités.

#### **3.2.2 - Le dossier :**

Les situations d'évaluation reposent sur deux dossiers distincts qui sont une décomposition du dossier unique de l'évaluation ponctuelle :

##### Dossier 1 :

- Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale ;
- Un diagnostic partiel de l'unité commerciale.

##### Dossier 2:

- Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée;
- Une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation ;
- Des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

En dehors de ces dossiers fournis à la commission d'interrogation avant les épreuves à une période fixée par l'établissement de formation, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

#### **3.2.3 - L'organisation du contrôle en cours de formation :**

Il consiste en deux situations d'évaluation pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à ceux de l'évaluation ponctuelle.

##### **A - Commissions d'interrogation :**

Les commissions d'interrogation sont composées de deux interrogateurs :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Développement des unités commerciales*, *Gestion de la relation commerciale* ou de *Management et gestion des unités commerciales* ;
- un responsable d'unité commerciale. En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci sera remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

Les membres de la commission d'interrogation sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

##### **B - Déroulement du contrôle en cours de formation :**

Le candidat se présente, en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation, à chacune de ces évaluations dès qu'il estime être prêt.

Pour étayer son évaluation, la commission d'interrogation dispose en outre d'une attestation de l'entreprise de la conformité du contenu du dossier au contexte de l'entreprise d'accueil, et sur la réalité du travail d'étude mené par le candidat ainsi que de documents de suivi en entreprise renseignés par l'équipe pédagogique lors des visites menées par les formateurs.

##### Situation d'évaluation n°1 : Diagnostic commercial - Coeff. 2

Elle consiste, à partir du dossier n°1 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation par le candidat du contexte du projet et du diagnostic auquel il aboutit.

Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et les connaissances mobilisées pour mener son analyse.

Situation d'évaluation n°2 : Préconisations pour le développement - Coeff. 2.

Elle consiste, à partir du dossier n°2 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation structurée et argumentée par le candidat de ses préconisations.

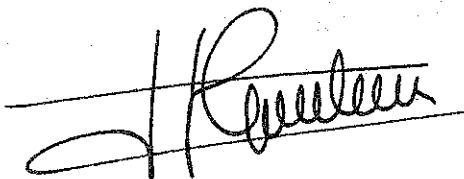
Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et les connaissances mobilisées pour mener son analyse.

### **C- Evaluation et notation**

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la *Grille d'évaluation de PDUC* fournie en **annexe 22**. **Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.**

Les commissions d'interrogation de l'établissement de formation adressent, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, au jury final une proposition de note et une fiche d'évaluation du candidat par situation d'évaluation. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, la note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.



Jean - Paul de GAUDEMAR

Copie à: Ministère de l'Education Nationale - DGES A8